



# Enquête de satisfaction des clients ILD 2024

Octobre 2024

---



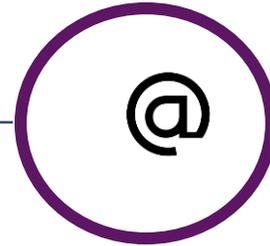
# Contexte et objectifs

- Cette « campagne » conduite par la direction commerciale est la huitième réalisée par IDEX La Défense (après celles de 2004, 2006, 2008, 2012, 2014, 2016 et 2019).
- L'objectif était d'optimiser le taux de participation par rapport à 2019.
- L'importance de cette enquête réside dans le retour d'expérience de nos clients suite à la crise sanitaire et la crise énergétique.



## PÉRIODE

Terrain quantitatif  
Du 27/02 au 24/06/2024



## MODE DE RECUEIL

Enquête **auto-administrée online**  
via Google Forms

Différents modes de sollicitations :

- Envoi mail + 3 relances mail
- Appels téléphoniques
- Bannières sur l'extranet
- Signature dans les e-mails.



## CIBLE INTERROGÉE

L'ensemble des 275 clients ILD  
soit 703 contacts

**43** répondants représentant  
**66** clients

Taux de retour :  
**24%** des clients  
(vs 20% en 2009)

*Précision méthodologie de calcul : Contrairement à la dernière enquête, il n'y a pas de système de notation a proprement parlé. Toutes les questions sont notées de la même manière sans pondération. Il n'est donc pas comparable à la dernière enquête de satisfaction.*

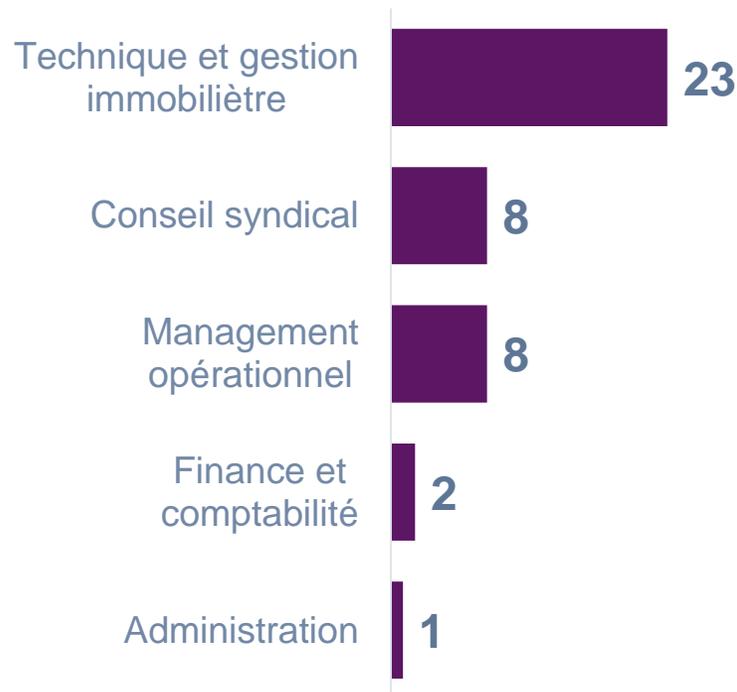
# Profil des clients répondants

# Profil des répondants

(En nombre de réponses)

43 répondants

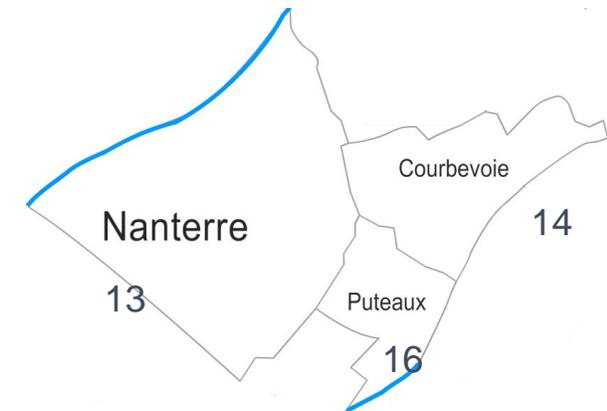
## Fonctions des répondants



## Catégorie des bâtiments gérés par nos répondants

BUREAUX	LOGEMENTS PRIVES	COMMERCE	PUBLIC
31	10	1	1
1 421 450 m <sup>2</sup> Soit 44 %	2 291 logements Soit 19 %	24 000 m <sup>2</sup> NA	10 000 m <sup>2</sup> NA

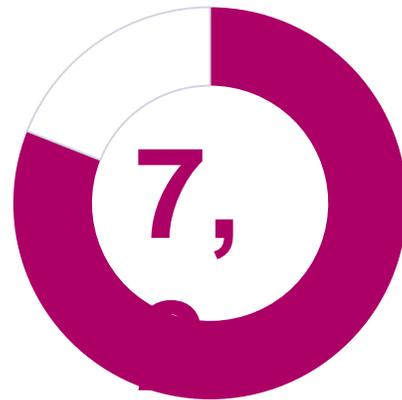
## Localisation



# Satisfaction globale et recommandation

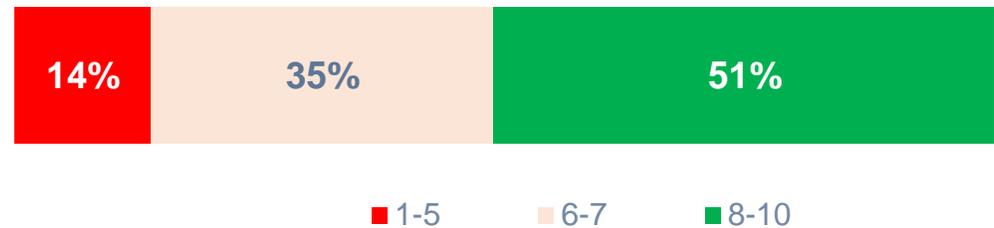
# Satisfaction globale d'IDEX

## Satisfaction globale ILD (Note moyenne /10)



**86%**  
de clients satisfaits d'ILD

... le détail des notes :



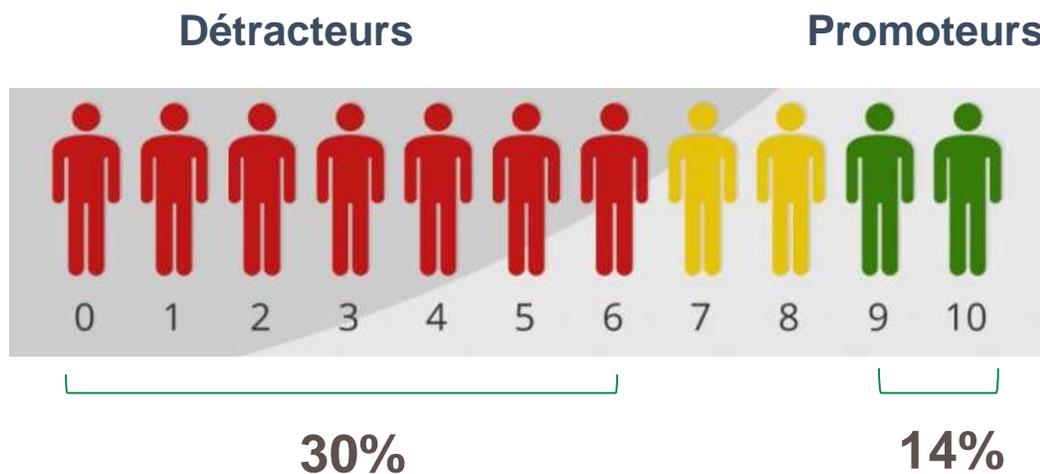
Satisfaction moyenne tous fournisseurs confondus, électricité et gaz en 2023 : 6,6/10\*

\*Source : [9e baromètre CLEEE-FNCCR](#)

Enquête de satisfaction clients - 2024

# Net Promotor Score

Le **Net Promotor Score** est calculé sur la base de la question de recommandation “Sur une échelle de 0 à 10 recommanderiez-vous IDEX La Défense??». Le score à cette question est basé sur une échelle allant de 0 à 10. le NPS est la différence entre le % des promoteurs (note 9-10) – % détracteurs (note 0-6)

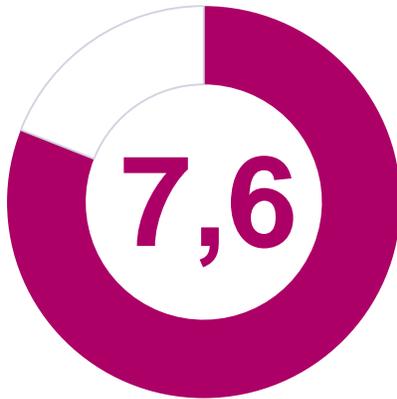


**NPS**  
**-16**

# Satisfaction globale d'IDEX

(Note moyenne /10)

## SERVICE COMMERCIAL



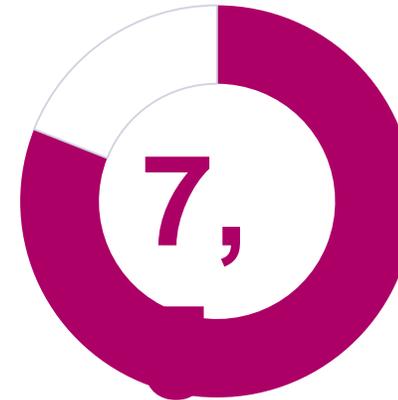
**95%**  
de clients satisfaits du service commercial

... le détail des notes :



■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

## SERVICE TECHNIQUE ET EXPLOITATION



**88%**  
de clients satisfaits du service technique et de l'exploitation

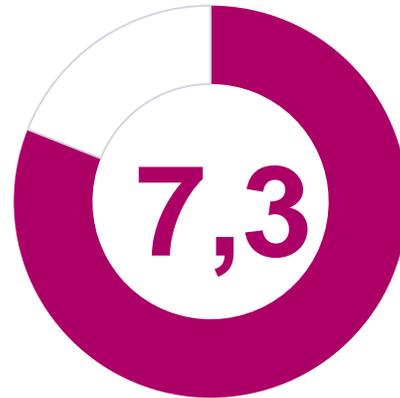
... le détail des notes :



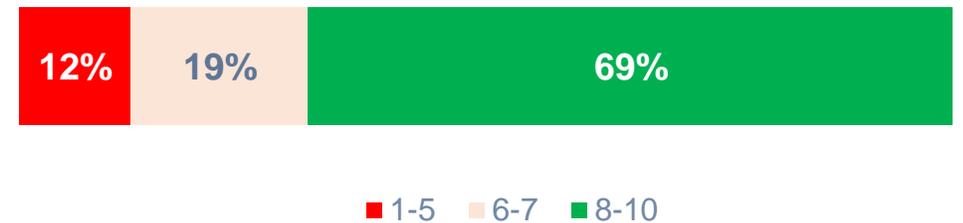
■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

# Satisfaction détaillée - COMMUNICATION

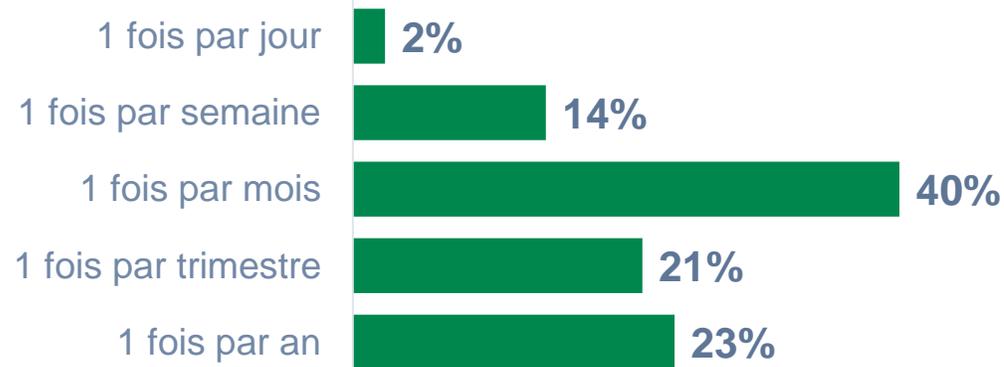
**La qualité des supports de communication**  
(site internet, extranet,...)



... le détail des notes :



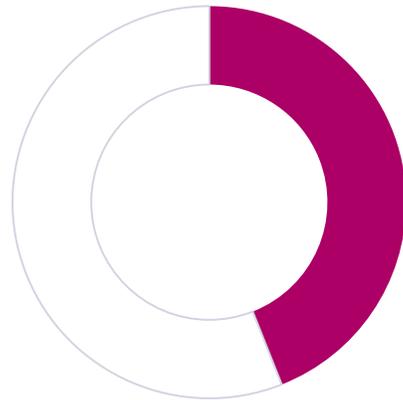
## FRÉQUENCE DE CONSULTATION DES CANAUX DE COMMUNICATION



**56%** consultent les canaux de communication au moins une fois par mois

# Mix énergétique

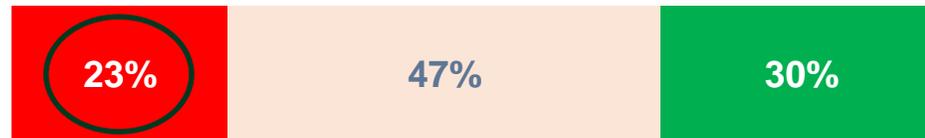
Questions : Sur une échelle de 1 à 10 : que pensez-vous de ...?



**44%** des clients répondants **ont eu connaissance du projet du verdissement du réseaux (Agropellets)**

Note moyenne /10

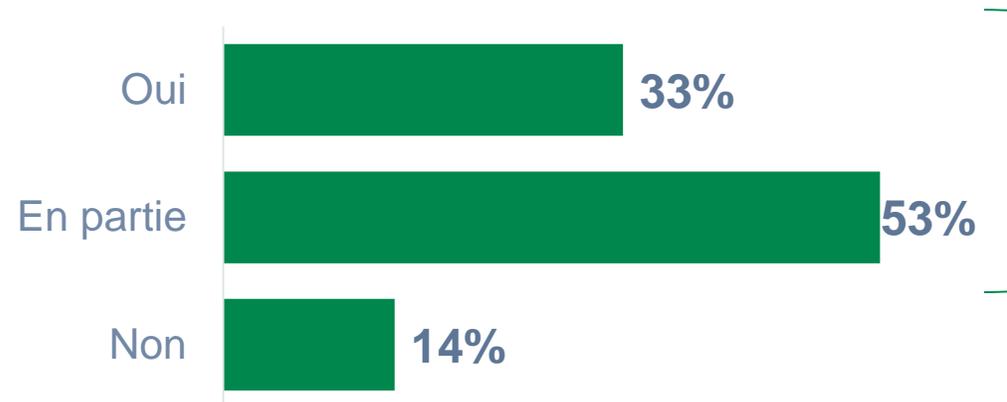
**L'évolution du Mix Energétique et du contenu CO2 d'IDEX LA DEFENSE**



**6,4**

■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

**86%** des clients répondants considèrent que **le réseau IDEX La Défense répond à leurs exigences réglementaires et énergétiques** (décret tertiaire, label EnR, DPE, ...)



# Synthèse

- **86% des clients se déclarent satisfaits des services** d'IDEX La Défense, avec une note moyenne de **7,2/10**.
- Dans le détail le commerce (7,6/10), la communication (7,3/10), la technique et l'exploitation (7,5/10) obtiennent des notes satisfaisantes.
- **86%** des clients considèrent que **le réseau IDEX La Défense répond à leurs exigences réglementaires et énergétiques (décret tertiaire, label EnR, DPE, ...)**.
- Le **NPS négatif à -16** exprime cependant **un faible attachement des clients à IDEX La Défense**.
- **Points forts :**
  - La continuité et qualité du service (7,9/10)
  - Le relationnel avec les techniciens (7,6/10)
  - La qualité des interventions (7,6/10)
  - Le traitement de vos demandes et des réponses apportées (7,9/10)
  - La réactivité commerciale d'IDEX La Défense (7,8/10)
  - La qualité de l'écoute clients (7,7/10)
- **Axes d'amélioration :**
  - L'information sur les interventions en amont (7,5/10 dont 16% d'insatisfaits) et suite à l'intervention (7/10 dont 21% d'insatisfaits)
  - La clarté des propositions de contrat (6,9/10 mais seulement 10% d'insatisfaits)
- **Perception mitigée des clients** sur la valeur ajoutée, l'évolution du mix énergétique et la compétitivité du réseau urbain
  - La valeur ajoutée du réseau urbain (par rapport aux autres solutions techniques) (6,9/10 dont 21% d'insatisfaits)
  - L'évolution du mix énergétique (6,4/10 dont 23% d'insatisfaits)
  - La compétitivité du réseau urbain (5,9/10 dont 21% d'insatisfaits)
  - Le projet du verdissement du réseaux (Agropellets) gagnerait à être mieux connus, moins d'un 1 client sur 2 en a eu connaissance.
- Les clients ont exprimé **des attentes fortes** sur la **transparence tarifaire**, ainsi qu'un besoin de **communication renforcée** sur les évolutions des coûts, notamment en lien avec le projet **Agropellets**